



القواعد الإجرائية المتعلقة بإجراءات تقديم الشكاوى وفقاً للمادة 8 من قانون العناية الواجبة بسلسلة التوريد (LkSG) لشركة BPW Bergische Achsen KG

تحريراً في: 2024/01/01

1. على من تنطبق إجراءات تقديم الشكاوى؟

تستهدف إجراءات تقديم الشكاوى مقدمي البلاغات في الخارج والداخل. كما تُتاح إجراءات تقديم الشكاوى الخاصة بشركة BPW Bergische Achsen KG (BPW) للمتضررين بشكل مباشر وغير مباشر، على سبيل المثال:

- الموظفون في مجموعة BPW
- العاملون لدى موردين مباشرين وغير مباشرين
- الشركاء التجاريين
- النقابات العمالية والمنظمات غير الحكومية
- أطراف أخرى، مثل المقيمين

2. ما البلاغات التي تُستخدم معها إجراءات تقديم الشكاوى؟

تُستخدم إجراءات تقديم الشكاوى لجميع المخاطر وانتهاكات حقوق الإنسان والبيئة المجسدة في قانون العناية الواجبة بسلسلة التوريد LkSG والتي تنجم عن النشاط الاقتصادي في مجال العمل الخاص أو على طول سلسلة التوريد.

3. ما هي القنوات التي تُستخدم لتقديم الشكاوى / البلاغات؟

تتوفر قنوات تقديم الشكاوى التالية لإتاحة الوصول إلى إجراءات تقديم الشكاوى لأكثر عدد ممكن من الأشخاص. وتُعامل البلاغات بكل سرية بصرف النظر عن قناة تقديم الشكاوى المختارة.

(أ) يمكن تقديم الشكاوى من خلال الإنترنت عبر نظام المبلغين عن المخالفات "trusty"، والذي يمكن الوصول إليه عبر زيارة الموقع <https://bpw.trusty.report>. ويمكن استخدام البوابة في أي وقت وبالمجان. كما يمكن تقديم البلاغ والتواصل بشكل مجهول الهوية. ويمكن الاطلاع على البوابة بلغات متنوعة، مثل العربية والإنجليزية والإسبانية والفرنسية.

(ب) يمكن تقديم البلاغات من خلال الاتصال بالرقم +49 2262 78 1237 أو التواصل عبر عنوان البريد verhaltenskodex@bpw.de إلى جانب نظام المبلغين عن المخالفات.

4. كيف تسير إجراءات تقديم الشكاوى؟

بعد تقديم البلاغ، يتلقى مُقدّم البلاغ تأكيداً بالاستلام مع اسم مسؤول الاتصال في شركة BPW خلال سبعة أيام. يخضع البلاغ لعملية تحقق يُحدد من خلالها ما إذا كان يُمثل إخلالاً بقانون LkSG أو التوجيهات الأخرى لشركة BPW. وإذا كان الوضع كذلك، فسيجري فحص البلاغ بعد ذلك بحثاً عن أدلة واقعية ومبررة.

وفي أثناء عملية التحقق، يتم إشراك مُقدم البلاغ ويُطلب منه أن يكون متاحاً للإجابة عن أي استفسارات حتى يمكن استيضاح الحقائق بأكثر قدر من الدقة. ويمكن لمُقدم البلاغ أن يُقرر ما إذا كان يريد أن يكون متاحاً بشكل مجهول الهوية أو باسمه الحقيقي.

إذا لم تتوفر معلومات كافية لمعالجة البلاغ، على الرغم من مشاركة مُقدم البلاغ وإشراك مصادر معلومات أخرى، فلن يتم قبول الشكاوى وسيتم إخبار مُقدم البلاغ مع توضيح الأسباب.

وإذا كشفت عملية التحقق عن انتهاك لحقوق الإنسان أو الالتزامات البيئية بموجب قانون LkSG، فسيتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. ويقوم فريق المبلغين عن المخالفات بمراقبة الامتثال للإجراءات ويتم إخبار مُقدم البلاغ بنتائج العملية.



وبصرف النظر عما إذا كان قد تمت متابعة البلاغ أم لا، سوف يتلقى مُقدم البلاغ ردًا بشأن سير الإجراءات في موعد أقصاه ثلاثة أشهر بعد تلقي البلاغ. وفي حالة عدم متابعة البلاغ، يجب إرسال الحثثيات إلى مُقدم البلاغ.

تخضع الشكاوى الجارية وإجراءات تقديم الشكاوى إجمالاً للمراجعة سنويًا وحسب الحاجة للتأكد من فعاليتها. وتُستخدم، على وجه الخصوص، التعليقات الواردة من مُقدمي البلاغات في التقييم.

5. من يتعامل مع البلاغ؟

تُعالج البلاغات من قِبَل فريق المبلغين عن المخالفات في إطار قانون LkSG. ويضم الفريق أشخاصًا من الموارد القانونية والبشرية والمشتريات لتمكين اتخاذ إجراءات نزيهة. وقد تم تدريب الفريق على الأمور المتعلقة بقانون LkSG وإجراءات تقديم الشكاوى، وهو ملزم بالحفاظ على السرية ولديه الموارد الوقتية الكافية. ولا يكون الشخص المسؤول عن الشكاوى مقيّدًا بأي تعليمات في سياق الإجراءات.

6. كيف تتم حماية مُقدمي البلاغات؟

يحظى مُقدمو البلاغات حسنو النية بالحماية من التمييز والعقاب. وتحمي شركة BPW هوية مُقدمي البلاغات. ويتم ضمان الحماية من العقوبات الانتقامية باتخاذ التدابير المناسبة، مثل استخدام قنوات الاتصال الآمنة، أو تغيير الموقع، أو إشراك السلطات، أو استخدام قاعات الاجتماعات الخارجية. وإذا تعرّض مُقدم البلاغ لأي تدابير انتقامية، فيجب عليك الاتصال فورًا بمسؤول الاتصال الخاص بك لتقديم الشكاوى لدى شركة BPW. وسوف تعمل شركة BPW على التحقيق في الأمر واتخاذ التدابير المناسبة.

ولا يمكن ضمان هذه الحماية للأشخاص الذين يقدمون بلاغًا كاذبًا عن قصد.

7. ما هي المعلومات المطلوبة؟

تساعد المعلومات الطوعية التالية على معالجة الشكاوى بشكل أفضل. تُعامل جميع المعلومات المرسلة بسرية وتخضع للوائح حماية البيانات:

- **بيانات الاتصال:** اسم وبيانات الاتصال الخاصة بمُقدم البلاغ أو الشخص المتضرر.
- **صاحب العمل ومكان العمل:** اسم شريك العمل أو القسم المتضرر، واسم صاحب العمل، إذا كان مختلفًا؛ معلومات محددة تحدد موقع العمل الذي تتعلق به الشكاوى.
- **الانتهاك المشتبه به:** وصف الواقعة بالتاريخ/الوقت، وإذا أمكن، معلومات دقيقة حول مسار الإخلال المحتمل بالواجب.
- **حجم الضرر:** كم عدد الأشخاص المتضررين؟ ما مدى خطورة الإخلال بالواجب؟ كم مرة يحدث الإخلال بالواجب؟
- **الإجراءات الموازية:** هل تم بالفعل تقديم شكاوى إلى الشركة المعنية أو هل تم إبلاغ المؤسسات الأخرى بالشكاوى؟
- **السجل:** هل تم بالفعل إبلاغ شركة BPW أو المؤسسات الأخرى بالشكاوى سابقًا؟
- **وجهة نظر المتضررين:** ما هي التدابير التي سيتخذها مُقدم البلاغ أو المتضررون لمعالجة الوضع؟

وكلما كان البلاغ أكثر تفصيلًا، زادت قدرة شركة BPW على التحقيق في النشاط غير المصرح به. وإذا توفّر لدى مُقدم البلاغ ملفات أو مستندات أو صور أو غيرها مما يدعم الاشتباه، فمن المستحب إضافتها إلى البلاغ.